

# SZOCIÁLIS INTÉZMÉNYEK ÉRTÉKELÉSI LEHETŐSÉGEINEK VIZSGÁLATA EGY IDŐSEK ÁPOLÓ-GONDOZÓ OTTHONA PÉLDÁJÁN KERESZTÜL

## EXAMINATION OF SOCIAL INSTITUTIONS EVALUATION POSSIBILITIES THROUGH THE EXAMPLE OF A NURSING AND CARE HOME

**ORBÁN SZABOLCS GERGELY PhD-hallgató**

Debreceni Egyetem Gazdaságtudományi Kar

**DR. HABIL. SZABADOS GYÖRGY NORBERT egyetemi docens**

Debreceni Egyetem Gazdaságtudományi Kar

**BALOGH ANNAMÁRIA**

Kistérségi Szociális és Egészségügyi Szolgáltató Központ, Nyírbátor

### ABSTRACT

In some rural areas the sustainability and operation of certain social institutions have become not only a professional, but rather a complex issue lately, from some points of view. Currently, beside providing various services, it has become a significant challenge to operate their infrastructures, maintain and supply the human background, and meet different evaluation expectations. This latest may only be carried out perfectly, which means that these organizations must meet legal requirements. In our study, we want emphasize this topic through an instance of an organization, which became highlighted from social-political points of view and it still tries to meet the various expectations. This study also tries to reveal the different evaluation methods, which are applied when experts, political decision makers try to assess the operation of this organization. It seems obvious that evaluation results may differ and the operation may not be examined from only one point of view.

### 1. Bevezetés – a Nyírbátori Öregek Otthona

A Kistérségi Társulás Nyírbátor szervezet a körülötte lévő 19 település szociális alap- és szakellátásainak feladatait látta el. A múlt idő abból adódik, hogy Nyírbátor település önállósítani akarta magát, ezért 2016. 01. 01-től kilépett a társulásból és egy önálló intézményt állított fel. A kilépésnek nem szakmai, hanem politikai okai voltak, hiszen a társulás alakulásakor a társulás elnöke Balla Jánosné szocialista polgármester volt, de 2010-ben váltás történt és dr. Simon Miklós Fideszes országgyűlési képviselőt szavazta meg elnöknek a Kistérségi Társulás Tanácsa. Innentől kezdve folyamatos volt a feszültség, aminek az lett a következménye, hogy Nyírbátor település kilépett a Kistérségből, és felállította az új szociális Intézményét, alapellátási feladatokkal.

A legfőbb feszültségi forrás mégis abból adódott, hogy a társulásból a Nyírbátori Idősek Otthona szakellátási feladatát nem tudta a város magával vinni, és ez a feladat benn maradt a társulásban, viszont az ennek helyt adó épület továbbra is a város tulajdonát képezi, így két éve folyamatosan harcolnak azért, hogy ezt a feladatot is át tudják venni. Azóta nem igazán telt el Nyírbátorban olyan testületi ülés, hogy ne lenne téma az idősek otthonának átvétele, mely elképzelés véghezvitele odáig jutott, hogy előfordul, bizonyos

testületi képviselők egyenesen leminősítik az Otthonban folyó szakmai munkát, annak minőségét, ez nyilván hitelességi következményekhez vezethet a térségben, ráadásul minden testületi anyagot közvetít a városi televízió, illetve ezek az anyagok megtekinthetők a város honlapján is, ami a közvéleményt vélhetően befolyásolhatja.

Elképzelhető, hogyha mégis sikerülne kiszakítani az Idősek Otthonát az eddigi szolgáltatatótól, és a testület által kinevezett másik, esetleg más politikai irányultságú vezető lehetne annak az élén, az említett képviselők nézetei pozitív irányba változnának, és onnantól kezdve – már a városi vezetés hatáskörébe tartozó intézményt – kifogástalannak minősítenék, ezzel együtt, mind az otthon állagát, tárgyi felszereltségét, mind az ott folyó szakmai munkát is más szemszögbe helyezve ezzel. Egyelőre azonban megy a pro és kontra az intézmény mellett és ellen, elsősorban annak minősítése tekintetében.

Mivel problematikus az intézmény működésének objektív minősítése, és azt jelentősen áthatja a politika, különösen a helyi vonatkozású, mely nem feltétlenül mutat objektív képet, épp ezért tűnt indokoltnak annak feltárása, hogy vajon miféle módon lehet egy ilyen intézmény működését objektív(ebb)en minősíteni, így a többoldalú megközelítés, háromszögelés vajon az intézmény minősítésében, annak elfogulatlan megítélésében milyen szerepet játszhat. Hogyan is lehet egy ilyen intézmény működését egyáltalán realisabban megítélni, sőt a külső minősítések mellett az ott lévők, az ott élők véleményét is figyelembe venni?

## **2. A szociális intézmény definíciója és szakmai tevékenysége**

Ahhoz, hogy igazából belelássunk az előbbieken felvázolt problémába, bizonyos előzményeket és törvényi szabályozásokat meg kell ismernünk. A szociális törvény (továbbiakban Szt.) 4. §. 1 bekezdés h, pontja szerint szociális intézménynek minősül a nappali, illetve bentlakásos ellátást vagy támogatott lakhatást nyújtó szervezet.

Ugyanezen törvény határozza meg, hogy idősek otthona az ápolást, gondozást nyújtó tartós bentlakásos szociális intézmény, ahol elsősorban azoknak a nyugdíjkorhatárt betöltött személyek ápolását, gondozását végzik, akiknek az egészségi állapota rendszeres gyógyintézeti kezelést nem igényel. Az intézmények feladata a komplex gondozási tevékenység biztosítása, ami 24 órás szolgálatot jelent. Magyarországon az idősellátásban megkülönböztetünk alapszolgáltatásokat, melyek körébe a falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás, szociális étkeztetés, családsegítés, közösségi ellátások, a támogató szolgáltatás, az utcai szociális munka, házi segítségnyújtás, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, és az idősek nappali ellátása tartoznak, míg a szakosított ellátások körébe a tartós ápolást, gondozást nyújtó intézmények – mint a Nyírbátori Öregek Otthona –, a rehabilitációs intézmények, a lakóotthonok, az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények, a támogatott lakhatás, és egyéb speciális szociális intézmények, valamint az átmeneti elhelyezést nyújtó időskorúak gondozóházai tartoznak.

Az előbbieken körülírt intézmények számára meghatározott feladatoknak és hatásköröknek az intézmény szervezeti egységei, dolgozói közötti megosztásáról az intézmények igazgatói gondoskodnak. Elsődleges feladat az ott lakók egészségügyi, szociális és mentális ellátása, rendszeres orvosi felügyelete, az ápolása, gondozása a szakorvosi, kórházi kezeléshez való hozzájutásuk biztosítása, a gyógyszer, gyógyászati segédeszköz ellátás megszervezése, biztosítása, egyéni gondozási terv készítése, családi, társadalmi és egymás közötti kapcsolataik fenntartása, pszichés gondozás, mentálhigiénés tevékenység szervezése, szociális ügyekben érdekvédelmük biztosítása, halálozás esetén pedig a végtisztesség feladatainak ellátása, hagyatéki eljárásoknál az intézmény érdekeinek képviselése. Mindemellett nem szabad elfelejtkezni arról sem, hogy az intézmény vezetése mellett a szakmai

humán erőforrás ellátottság jelentősége legalább ennyire fontos, ennek menedzselésében pedig különösen fontos szerepet kapnak a motivációs tényezők, a különböző elvárások, a változásokkal-változtatásokkal kapcsolatos megközelítések, de akár a munkaerő-piaci sajátosságok, sőt például az egyes külső szervezetekkel, így a civil szervezetekkel való együttműködés is.

### 3. A pénzügyi fenntarthatóság és a fenntartók

Az idősellátás finanszírozását a különböző európai országokban az állam, a biztosítási rendszerek, a helyi települési vagy tartományi szociális hivatalok végzik. Magyarországon az állam a központi költségvetésből normatív állami hozzájárulásokkal, valamint kötött felhasználású támogatásokkal járul hozzá az idősok ellátáshoz. A normatív támogatások összegét az éves költségvetési törvényben határozzák meg.

Az otthont nyújtó, az otthon közeli szolgáltatásokon, továbbá a bentlakásos intézményeken belül léteznek állami, valamint civil és egyházi fenntartásúak. Magyarországon állami, ezen belül megyei vagy kistérségi önkormányzati, civil és egyházi fenntartású, idősok ellátására szerveződött intézményi és szolgáltatói rendszer működik. Az évtized közepétől elsősorban az alapszolgáltatások körében, de sok szakosított ellátásnál is megfigyelhető volt egyfajta változás, mégpedig, hogy az intézmények fenntartó szerinti összetételében egyre nagyobb szerepet kaptak a társulások, az önkormányzati intézményfenntartó társulási, illetve még inkább a többcélú kistérségi társulási fenntartói formák a domináns önálló települési önkormányzati fenntartás helyett.

A KSH legutóbbi 2013-as adatgyűjtéséből az derül ki, hogy hazánkban 439 esetben a települési önkormányzat, 259 esetben az önkormányzati intézményfenntartó társulás, 269 esetben többcélú kistérségi társulás, 2 esetben központi költségvetési szerv, 10 esetben alapítvány, 2 esetben közalapítvány, 10 esetben egyesületek, 21 esetben nonprofit gazdasági társaságok, 111 esetben az egyház és 1 esetben társasvállalkozás volt az idős otthonok fenntartója.

Az elmúlt évtizedekben számos nyugdíjas otthon épült, főleg a nagyvárosokban, melyekben több ilyen intézmény is található, azonban ez korántsem jelenti azt, hogy társadalmi szinten megoldott lenne az idősok helyzete. A demográfiai változások vizsgálatakor jól követhető, hogy a hazai népesség folyamatos csökkenése a lakosság idősödésével párhuzamosan zajlik.

### 4. Ellenőrzések

Visszatérve a Nyírbátori Öregek Otthonához az elmúlt időszakban több ellenőrzésnek is megfelelt az intézmény megcáfolva ezzel a különböző híreszteléseket és pletykákat.

Az ÁNTSZ többféle ellenőrzést végez, jelen intézményben, a 2014. május 26-i előzetes értesítés nélküli közegészségügyi ellenőrzés során valamennyi helyiség tekintetében mindent megfelelőnek találtak. Az előbbi követően a 2016. május 04-én megtartott közegészségügyi-járványügyi ellenőrzés keretében a lakószobákban, valamint az intézmény egyéb helyiségeiben a wc-vel, kézmosási lehetőségekkel, tisztíthatósággal-tisztasággal, szellőztetéssel foglalkoztak. Ezen ellenőrzés során 3 szobában mesterséges szellőztetés hiányát tapasztalták, amelyet a karbantartók rövid úton helyreállítottak. A megállapítás szerint „az egység általános takarítottsága a közegészségügyi szempontból megfelelő”. A vegyi áru-raktárban hiányosságokat nem tapasztaltak, a közlés csak ennyi volt „a kémiai biztonsági kockázatbecslés megtalálható”.

Az NRSZH végzi a tárgyi eszközök ellenőrzését, ellenőrzésükre 2016. április 18-án került sor. A cél annak a megállapítása volt, hogy a szociális szolgáltató működése megfelel-e

a működési engedélyben és a jogszabályban foglaltaknak. Ennek keretében is „*Előzetes értesítés nélkül került sor az ellenőrzésre*”.

Az ellenőrző személye egy elismert szakember volt. Elsősorban az infrastrukturális feltételeket ellenőrizte, de csak kisebb ideiglenes hibák kerültek általa feltárássra, úgymint a „*zuhany-cső rozsdásodása, a radiátor kilazulása*”, azaz igazából gyorsan orvosolható hibák. Különösen az ilyenfajta ellenőrzések hozhatók összefüggésbe a már említett politikai vitákkal. Ugyanez az ellenőr volt a város által működtetett más szociális intézményekben is, és pozitív véleménye a város vezetés részéről elfogadott volt minden esetben. A Nyírbátori Öregek otthonában végzett ellenőrzésének az eredményét azonban a város részéről kétséggel fogadták.

A Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal vizsgálatára 2015. szeptember 28-án került sor, melynek a tárgya munkavédelmi ellenőrzés volt, azon belül a munkavédelmi körülmények teljesítése, munkabaleset, súlyos munkabaleset, foglalkozási megbetegedés, illetve fokozott expozíció kivizsgálása. Ezen vizsgálat során kisebb adminisztrációs, dokumentációs hibákon kívül más kötelezettségszegést nem állapítottak meg.

Az intézményben a minőségbiztosítás keretében minden hónapban dolgozói elégedettségmérésre kerül sor, aminek a keretében növénygyűlésekre és munkaértekezletre is sor kerül, ahol minden dolgozó kifejezheti észrevételét, problémáját.

## 5. A vizsgálat anyaga és módszere

A Nyírbátori Öregek Otthonában a tanulmányunkban leírt, a vezetés milyenségét kutató (firtató) vizsgálatra mindeddig még nem került sor. A már említettek alapján már tudtuk azt, hogy ez az intézmény komoly politikai támadások ösztöztében áll, épp ezért láttuk aktuálisnak az intézményi helyzet vizsgálatát, elsősorban a bent lakók véleményére támaszkodva, hiszen mégiscsak ők laknak ott, az ő véleményük az igazán mérvadó, az életterükről van mégiscsak szó. Erre a módszertan szerint egy survey kutatás is megfelelő lehetett.

A tanulmány készítéséhez felhasznált kérdőív olyan módon készült, hogy az intézmény által alkalmazott eddigi elégedettségi kérdőívet vettük alapul, azt pedig két fő részre osztottuk. A kérdőív első része a megkérdezettek legfontosabb, nélkülözhetetlen adatait mérte fel (pl. nem, kor, végzettség, származási hely). A már rendelkezésre álló elégedettségi kérdőív másik részét pedig saját kérdésekkel, valamint itemekkel egészítettük ki, mindezt követően pedig a szakmai kérdéseken belül az intézmény menedzsmentje, az intézmény állagának megítélése, az intézmény által nyújtott szolgáltatások megítélése valamint az intézmény személyi feltételeinek megítélése alfejezeteket nyitottunk meg és töltöttük fel szakmai tartalommal.

Mindösszesen így 42 változóval dolgoztunk, érdeklődésünk középpontjában pedig elsősorban az intézmény menedzsmentje állt. A megkérdezettek adatainak felmérésén kívül valamennyi item mérése 5-ös szintű Likert skála mentén történt (egyáltalán nem ért egyet 1/5 teljes mértékben egyet ért; 0 nem tudja/nem válaszol).

A mintavétel tekintetében elmondható, hogy az intézmény lakóinak száma 51 fő volt, amiből összesen 41 főt sikerült megkérdezni (9 férfit és 32 nőt), 2 kérdőív a megkérdezett személyes adatainak kuszasága miatt értékelhetetlen volt, az intézmény többi tagja pedig fizikai állapota (demens) miatt nem került megkérdezésre. A kérdőívek objektivitását részben biztosította az, hogy önkitöltő módon kerültek felmérésre, a gondozók nem befolyásolták a megkérdezett felmérését, de ugyanakkor kérdezőbiztosként álltak esetleges hezitációk miatt a megkérdezett rendelkezésére.

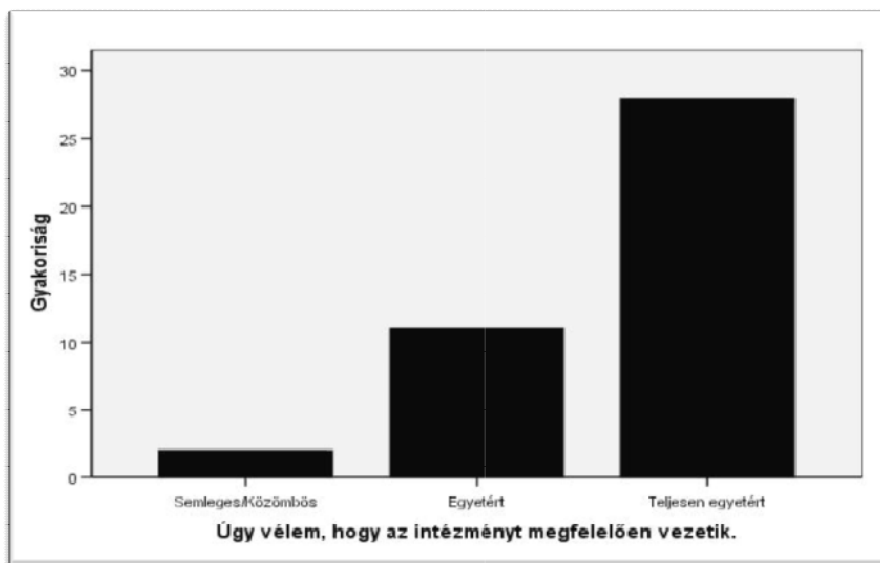
A kérdőíveket aztán SPSS programban kódoltuk, a beszerzett adatokat rögzítettük, a tanulmány terjedelme miatt pedig leíró statisztikát számoltunk valamint keresztábrákat

készítettünk. Az említett leíró kutatás mellett a felmérés részét képezi egy magyarázó jellegű vizsgálat, ahol a különös eredmények okaira kerestük a választ olyan módon, hogy az intézmény vezetőjével készítettünk magyarázó jellegű strukturált értékelést, interjút, mely során ő is elmondhatta a véleményét. A cikk a teljes kutatás érdekesebb, problémásabb részeit kívánja bemutatni.

## 6. A kutatás eredményei

Az első, egyben legérzékenyebb kérdés az intézmény vezetésének megítélése volt. A 41 megkérdezett közül 28 fő teljesen egyetértett, 11 egyetértett, 2 válasz semleges volt a pozitív megítélést illetően, míg a vezetést negatív színben látók a mintában nem jelentek meg. Ez a változó akár összefüggésben is lehetne a megkérdezett iskolai végzettségével és esetleges osztályhelyzetével, épp ezért keresztábrával is dolgoztunk az összefüggés feltárására, de összefüggésre-tendenciára nem bukkantunk.

1. ábra: Az intézmény vezetésének megítélése

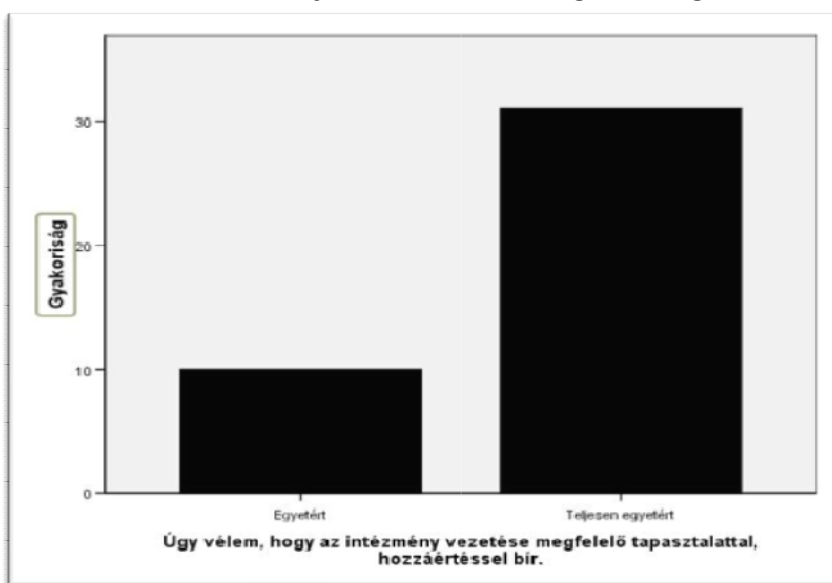


Forrás: Saját vizsgálatok, 2016.

A kérdésre adott válaszokat összesítettük, mely során 4,55-ös átlagos érték jött ki, melyről az intézményvezetőt nyilatkoztattuk, aki elmondta, hogy „Egyrészt pozitívum, hogy minden megkérdezett válaszolt. Az eddigi ellenőrzések megállapításai azt bizonyítják, hogy egy 5-ös skálán általában átlagosan 4-esre szokták az intézményt minősíteni. A nem teljesen tökéletes eredmények hiánya mögött elsősorban anyagi okok állnak, vélhetően magasabb állami normatíva, támogatások, források bevonása után jelentősen javulna az intézmény minősítése”.

A vezetés felkészültségének vonatkozásában (2. ábra) 4,76-os volt az átlag, míg 4-esnél rosszabb választ nem adtak a válaszolók, és mindenki válaszolt. Az intézményvezető szerint ezzel együtt „A hozzáállás értékelése megfelel a valóságnak, az itt dolgozók több éves tapasztalattal rendelkeznek szociális területen az idősellátásban, akik nem úgy álltak a munkához kirostálódottak, a pályakezdők is próbaidővel indulnak ahol fontos a hozzáállás és ha nem úgy áll hozzá nem veszi fel őket.”

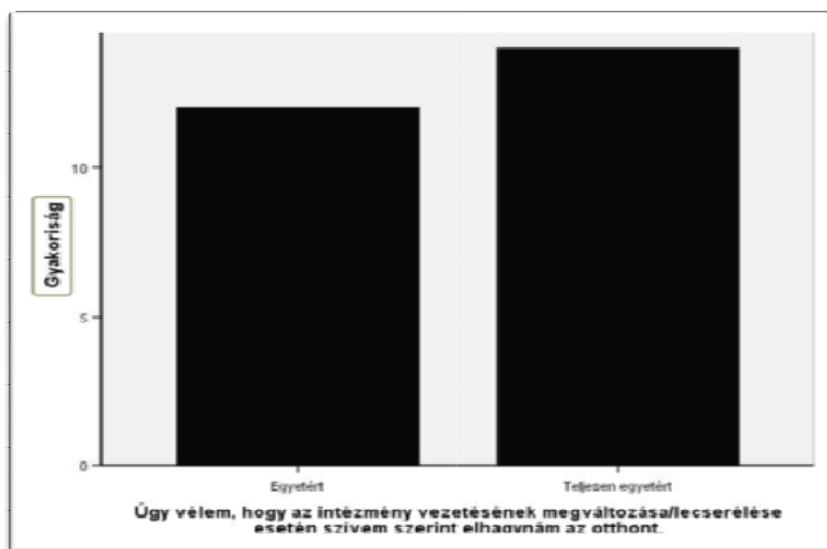
**2. ábra. Az intézményvezetés felkészültségének megítélése**



Forrás: Saját vizsgálatok, 2016.

Annál a kérdésnél (3. ábra), hogy a vezetés lecserélése esetén szívük szerint elhagynák-e az intézményt, 15 főnél a nem tudja/nem válaszol feleletekkel szembesültünk, de az érvényes válaszok eredménye 4,54-es átlagnak felelt meg, és a válaszok között 4-esnél rosszabb nem volt. Ez érdekes, hiszen a válaszolók harmada így nem foglalt állást, ami azt is jelentheti, hogy igazából nem értenek egyet ezzel a kérdéssel, vagy más, elfogadható perspektívát nem ajánlottunk fel számukra. Az intézményvezető meglátása szerint azonban „Az egyik ok a jó eredmény mögött az lehet, hogy az intézménynél várólista él, azaz több a jelentkező, mint ahány ellátottat tudnánk fogadni, nem igazán van hova menni. A lakók ragaszkodnak a megismert személyekhez, ebben a korban nehezebben alkalmazkodnak, váltanak.”

**3. ábra: Az intézmény légkörének megítélése**



Forrás: Saját vizsgálatok, 2016.

Az intézményi állag megítélésének vonatkozásában 4,54-es átlag jött ki, és 4-esnél rosszabb válasz nem született. Az intézményvezető szerint „A lehetőségeinkhez képest, valamint a pénzlehiány, a bevételek mellett mindent megteszünk az intézmény állagának megóvásáért. Hozzá kell tenni egy kritikus fordulatot azonban, miszerint az intézmény komoly politikai vita közepette működik, ez pedig ellehetetleníti a pályázatok elérését (pl. nemrég volt intézménykorszerűsítési pályázat, de erről nem lehet sokat tudni, ugyanis az itteni vezetőket a város, mint tulajdonos nem tájékoztatja).”

**4. ábra. Az intézmény állagának megítélése**



Forrás: Saját vizsgálatok, 2016.

## 7. Összegzés

A kutatásunk elsősorban arra a kérdésre kereste a választ, hogy a Nyírbátori Öregek Otthona intézmény lakói miként vélekednek az otthonról ahol laknak, mint élettért, hogy minősítik, mutatva ezzel a legautentikusabban azt, hogy milyen állapotok uralkodnak ott, bizonyítva ezzel azt, hogy a szakmai munka maradéktalanul megfelel az elvárásoknak.

Az érdeklődésünk főként 5 fő szempontot vett figyelembe, ebből 3 a vezetés jószágával, a vezetők képesítésével, tapasztalatával foglalkozott, illetve a tapasztalt bírálókat mentén azt is érdemes volt felvetni, hogy miként látják az intézmény lakói egy esetleges vezetőváltást követő helyzetet (járna-e színvonalromlással, illetve elhagynák-e az intézményt ennek esetén). Az ezen kívüli kérdések részben vezetési jellegű témákat tartalmaztak (pl. az intézmény vezetése és az épület állagának összefüggése, a vezetés kommunikációja, az érdekképviselő működése, az intézményvezető hozzáállása, segítőkészsége).

A kapott eredményekből láthatjuk, hogy a lakók ragaszkodnak az intézményhez, valamint annak vezetőségéhez is. Az otthonnal kapcsolatos attitűdjeik pozitívak, elégedettek a környezettel, még ha az nem is merít ki teljesen minden igényt. Ezek az eredmények megerősítik és kiegészítik az eddig ellenőrzések megállapításait, az intézmény működése vezetése – megállapításunk szerint – összességében megfelel a lakók elvárásainak, az jó feletinek minősíthető.

A jelenlegi tendenciákat figyelembe véve az elkövetkezendő években mind több idős gondozásra szoruló emberrel kell számolni, és ez a gondozás iránti igény új gondozási formákat és módszereket kíván.

A Nyírbátori Öregek Otthona csak akkor lesz versenyképes a jövőben, ellenállva a politikai nyomásnak, ha egyénre szabottan, megfelelő színvonalon és tartalommal teszi szolgáltatásait elérhetővé, a szolgáltatásokhoz való hozzáférést, a mentális és fizikai egészség megőrzését az egyéni szükségletekhez igazítja, pontos és valós információkkal tudja segíteni az időseket, hogy tudatosan választhassanak a különböző igényeket kielégítő ellátási formák közül, és legfőképp ha képes lesz biztosítani a minőségi ellátást.

## FELHASZNÁLT IRODALOM

- Gergely Éva–Pierog Anita (2016): Motivációs tényezők feltárása civil és profitorientált szervezeteknél. *Gradus VOL 3 Spring*: (No. 1) 368–373. old.
- Juhász Csilla–Vántus András (2012): Humánerőforrások elvárás vizsgálata különböző ágazatokban. *Közép-Európai Közlemények* 18–19. 225–240. old.
- Bácsné Bába Éva (2012): Változásmenedzsmenthez kapcsolódó reakció idő vizsgálatok. In: Virtuális Intézet Közép-Európa Kutatására Közleményei IV. évf. 2. szám (No. 8.) A-sorozat 1. Gazdálkodás- és szervezéstudományi tematikus szám. Szeged, 66–74. old.
- Máté Domicián (2014): The Impact of Labour Market Institutions on Productivity in a Sectoral Approach. *ANNALS OF THE UNIVERSITY OF ORADEA ECONOMIC SCIENCE* 23: (1). 359–368. old.
- Pierog Anita–Vörös Péter–Dajnoki Krisztina (2014): Civil szervezetek megítélése a munkaerőpiac tükrében. *ACTA SCIENTIARUM SOCIALIUM* 17:(40) 111–120. old.
- Báger Gusztáv (2009): Az állami szerepvállalás új vonásai a XXI. század globalizált világában. Az állami számvevőszék Kutató Intézete. Budapest.
- [http://www.ksh.hu/apps/shop.kiadvany?p\\_kiadvany\\_id=45103](http://www.ksh.hu/apps/shop.kiadvany?p_kiadvany_id=45103) – Adatok letöltve: 2016. 06. 01.
- Iván László (2002): Az öregedés aktuális kérdései, *Magyar tudomány* 2002/4. 412. old.
1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről